

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
UČITELJSKI FAKULTET
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ**

**IVANA POLIĆ
ZAVRŠNI RAD**

**METODE USPJEŠNE
KOMUNIKACIJE**

Zagreb, rujan 2017.

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
UČITELJSKI FAKULTET
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ
(Petrinja)**

ZAVRŠNI RAD

Ime i prezime pristupnika: Ivana Polić

TEMA ZAVRŠNOG RADA: METODE USPJEŠNE KOMUNIKACIJE

MENTOR: izv. prof. dr. sc. Mario Dumančić

SUMENTOR: Ana Valjak Čunko, prof.

Zagreb, rujan 2017.

ZAHVALA

Veliku zahvalnost u prvom redu dugujem mentoru, prof. dr. sc. Mariju Dumančiću i sumentorici Ani Valjak Čunko, prof. na strpljenju, savjetima i pomoći pri izradi završnog rada.

Posebno se zahvaljujem kolegicama s godine koje su mi pomogle svojim savjetima, riječima potpore i koje su mi svojim prisustvom uljepšale vrijeme provedeno na Fakultetu. Hvala vam što ste se smijale i plakale sa mnom.

Također se zahvaljujem svojim bliskim prijateljima i susjedima koji su bili uz mene kroz cijeli tijek studiranja i koji su vjerovali u mene. Hvala vam na riječima potpore, svakoj obrisanoj suzi, darovanom osmjehu i svakom skuhanom ručku.

Najveću zahvalu dugujem svojoj mami, baki, bratu i suprugu koji su mi uvijek bili „vjetar u leđa“, koji su me uvijek podržavali i upućivali na pravi put. Hvala vam na svakoj krunici koju ste izmolili za mene. Tata, anđele moj, hvala i tebi jer si s neba pomagao i čuvao me. Hvala vam, vi ste moja snaga.

SADRŽAJ

1.	UVOD.....	3
2.	KOMUNIKACIJA.....	5
2.1.	Vrste komunikacije.....	7
3.	INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA.....	10
3.1.	Govorenje.....	12
3.2.	Slušanje.....	14
3.3.	Aktivno slušanje.....	14
3.4.	Osobni komunikacijski stil.....	15
3.5.	Međusobna komunikacija.....	16
3.6.	Masovna komunikacija.....	17
3.7.	Komunikacija putem novih tehnologija.....	18
4.	NEVERBALNA KOMUNIKACIJA.....	20
4.1.	Izrazi lica.....	20
4.2.	Pogled.....	20
4.3.	Položaj tijela i kretnje.....	22
4.4.	Pokreti.....	23
4.5.	Prostorna bliskost.....	24
4.6.	Dodir.....	25
4.7.	Vanjski izgled.....	26
5.	KOMUNIKACIJA U NASTAVI.....	27
6.	KOMUNIKACIJA PEDAGOGA S RODITELJIMA.....	32
7.	ZAKLJUČAK.....	37
8.	LITERATURA.....	39
9.	ŽIVOTOPIS.....	42

METODE USPJEŠNE KOMUNIKACIJE

SAŽETAK

Svrha ovog rada je prikazati važnost komunikacije, kako verbalne, tako i neverbalne, u nastavnom procesu. Upoznavanje vrsta i metoda komunikacije, njihovih specifičnosti, ali ujedno i etapa nastavnog procesa dovodi do spoznaje kako ostvariti uspješnu komunikaciju u nastavi.

U nastavnom procesu, komunikacija predstavlja kanal za prenošenje/usvajanje znanja, koja u svojoj definiciji podrazumijeva dvosmjerni proces. Vrlo često, ni nastavnici ni učenici nisu (dovoljno) svjesni komunikacijske „moći“ koja im uvelike pomaže u tome. Metode uspješne komunikacije podrazumijevaju poznavanje svih komunikacijskih tehnologija i aspekata kako bi se stvorili dobri preduvjeti za njihovu realizaciju u praksi.

KLJUČNE RIJEČI: komunikacija, nastavnik, učenik, nastavni proces

METHODS OF SUCCESSFUL COMUNICATION

SUMMARY

The purpose of this paper is to show the importance of communication, both verbal and nonverbal, in the teaching process. Familiarizing with the types and methods of communication, their specificity, and the different stages of the teaching process, leads us into cognition how to achieve successful communication in that process.

In teaching process, communication is a channel for transfer / receiving of knowledge, which in its definition implies a two-way process. Very often, both teachers and students are not (sufficiently) aware of the "power" of communication that greatly helps them in knowing how to teach or how to learn. Methods of successful communication imply knowledge of all communication technologies and aspects in order to create good prerequisites for their realization in practice.

KEY WORDS: communication, teacher, student, teaching process

1. UVOD

Sam čin uključivanja u izravnu međuljudsku komunikaciju pridonosi pozitivnim promjenama u emotivnom životu (Gable i Shean, 2000). Interpersonalne vještine su oruđe za rad i uspjeh u mnogim zanimanjima. Komunikacija i interpersonalne vještine su posebno bitne u zanimanjima koja u središte stavljaju čovjeka i socijalno okruženje (Ajduković, 2014).

Osoba oblikuje svoj identitet kroz socijalnu interakciju s drugima te su osobe koje vješto ovlađaju osobnim komunikacijama puno opuštenije i zadovoljnije životom i osobnim odnosima (Bakić-Tomić, 2012).

Govor tijela je poseban kanal neverbalne komunikacije koji je najviše proučavan, kojem se daje najveća praktična vrijednost i koji u više slučajeva predstavlja sinonim onoga što obuhvaća neverbalna komunikacija. Sam čovjek tijekom svoje interakcije s drugima zauzima različite stavove tijela, a ti stavovi imaju određeno značenje i predstavljaju znakove na osnovu kojih drugi ljudi zaključuju o nama, a i mi o njima (Pease, 1991). Znakovi koje šalje tijelo mogu pokazivati nečiju dominantnost, podčinjenost, nervozu, agresivnost, nesigurnost. Ukoliko su ti znaci kontradiktorni u odnosu na verbalnu komunikaciju, potencijalno nam mogu ukazati na stanja koja sugovornik pokušava prekriti.

U ovom radu obrađene su teme, metode i vrste komunikacije u nastavi te njihova važnost za samu nastavu, odnose nastavnika i razreda kao i temeljni, krajnji cilj usvajanja gradiva.

Učenici će, sasvim sigurno, bolje prihvatiti nastavnika koji je iskren i ljubazan, koji svojim tijelom pokazuje da se nalazi u razredu zato jer mu je stalo do prenošenja znanja i suradnje s učenicima, nego onoga koji svojim ukočenim stavom pokazuje autoritet i dominantnost, što učenicima zasigurno neće pomoći pri razumijevanju i interesu za nastavnika općenito (Brajša, 1994).

Uspješna komunikacija podrazumijeva razne metode i kompleksnija je nego što se naizgled čini. Obuhvaća prvenstveno dvije uloge s kojima se svaki sugovornik mora suživjeti, a to su istovremeno i uloga primaoca i pošiljatelja poruke koji moraju biti svjesni simultanosti čimbenika komunikacije koji utječu na kodiranje, ali i dekodiranje poruke te smanjuju buku u komunikacijskom kanalu i osiguravaju bolju

povratnu spregu (*feedback*). Ne postoje univerzalne i jednolične upute za uspješnu komunikaciju jer ona uvelike ovisi o situaciji u kojoj se odvija, ali i o sugovornikovom prethodnom iskustvu i znanju što implicira da svatko tko se upušta u komunikaciju treba biti spreman na otvorenost i učenje jer je komunikacija promjenjiv proces koji je prvenstveno potreba svih ljudi u okviru ostvarivanja u društvu općenito. (Bakić-Tomić, 2012).

2. KOMUNIKACIJA

Komunikacija (latinski communication: priopćivanje, razgovor). (<http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=32686>) U komunikologiji, razmjena znakova i kombinacija znakova među ljudima (društvena komunikacija), životinjama (životinjska komunikacija), u živim organizmima i tehničkim sustavima, odnosno među njima (tehnička ili strojna komunikacija). U tehničkom značenju komunikacija je prijenos informacija, no društvena komunikacija nije jednostavna poput „transporta robe“, kao što je to naglašavao Robert E. Park, nego je ovdje riječ o međusobnom posredovanju značenja u zajedničkom sustavu simbola koje je povezano s čovjekovim mišljenjem. Prema I. Kantu misliti se ne može drugačije nego u zajednici s drugima, i upravo misliti u zajednici s drugima bit je društvene komunikacije. (<http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=32686>)

Svaka komunikacija ima svoj sadržajni (predmetni) i odnosni aspekt. Prisutni su u svakoj komunikaciji koja se odvija između dva ili više čovjeka. Sultz von Thun (2005.) za predmetni aspekt smatra ono što je „eksplicitno“ izrečeno i u profesionalnom kontekstu bi trebao imati primarnu ulogu. Naime, ljudi koji zajedno obavljaju neke poslove ili pak djeluju unutar tima trebali bi se usredotočiti na predmet komunikacije, a ne na odnose kakve međusobno imaju. Nasuprot sadržajnom aspektu poruke je odnosni aspekt koji je slabije osviješten i prenosi se „implicitno“. Čim stupimo u komunikaciju i nekog oslovimo dajemo mu svojim neverbalnim znakovima (boja glasa, stav tijela, pogled i sl.) do znanja što o njemu mislimo i na koji način se odnosimo prema njemu (Pletenac, 2013:3).

Glavne su faze društvenog komunikacijskoga procesa kodiranje, prijenos i dekodiranje (tumačenje) znaka (poruke). Nasuprot transmisijskim modelima komuniciranja kao „prijenosa informacija“, ovdje je naglasak na otvorenosti značenja (višeznačnosti) poruke, koju različiti pošiljatelji u različitim okolnostima mogu različito registrirati i razumjeti. Svaki komunikacijski čin obuhvaća sljedeće osnovne elemente:

- pošiljatelj (izvor, komunikator);
- primatelj (recipijent, adresat);
- kod (verbalni i neverbalni znakovni sustav, sustav simbola);

- kanal (fizički prijenosnik ili spoj, npr., govor, pismo, telefon, televizija);
 - poruka (kombinacija znakova, sadržaj, informacija);
 - kontekst (predmet komuniciranja, situacijski čimbenici).
- (<http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=32686>)

Pojam komunikacije se u literaturi ne koristi jednoznačno. Postoji, mnoštvo definicija koji se podudaraju s drugim pojmovima kao što su npr. reakcija, interakcija ili ponašanje. Upravo iz tih i drugih razloga Kethleen K. Reardon (1998.) svoju studiju o interpersonalnoj komunikaciji započinje s navođenjem šest osnovnih značajki ljudske komunikacije. To su:

1. Ljudi komuniciraju iz mnoštva različitih razloga
2. Komuniciranje rezultira namjeravanim, ali i nenamjeravanim učincima
3. Komunikacija je obično obostrana.
4. Komuniciranje uključuje najmanje dvije osobe, koje jedna na drugu utječu u nejednakoj mjeri
5. Komunikacija se dogodila i onda kada nije bila uspješna
6. Komuniciranje uključuje uporabu simbola

Temeljni proces komunikacije je stvaranje odnosa, odnosno stvaranje raznovrsnih socijalnih interakcija. Kvaliteta odnosa direktno utječe i na kvalitetu komunikacije. Kako ljudi međusobno komuniciraju putem poruka važno je odrediti što su poruke. „Sve poruke sastoje se od nizova simbola. Simboli su riječi, geste, slike, zvukovi ili pokreti, stoga što se ljudi više ili manje slažu u pogledu objekata, zbivanja ili osjećaja na koje se ti simboli odnose“. (Reardon, 1998.) Neophodno je komunikaciju shvatiti kao odnos između pošiljatelja na jednoj strani i primatelja koji raspolaže informacijama, tumače ih na svoj način i koriste u svom vlastitom interesu ili potrebi, na drugoj strani. Središnji element komunikaciji predstavlja društvena interakcija koja pomaže da se prihvaćene informacije interpretiraju prema namjeni i želji pošiljatelja (Rouse i Rouse, 2005).

Međusobna komunikacija javila se prije masovne komunikacije kao komponenta dinamike društvene prakse. Preko nje se svaki ljudski odnos izlaže utjecaju ljudske svijesti i u ljudskoj praksi stečenom saznanju tako da se u danom

obliku komunikacije formiraju najsloženiji oblici društvene svijesti – ideologija, kultura, tradicija, društvene norme, vrijednosti itd (Kesić, 2003). Međusobna komunikacija predstavlja proces prenošenja misli jezikom ili nekim drugim simbolima, uz prisutnost pošiljatelja i primatelja i mogućnost izmjena uloga i dobivanja neposredne povratne informacije dok se pod pojmom masovne komunikacije podrazumijeva onaj vid komunikacijske prakse u okviru kojeg se manipuliranjem značenjima riječi i simbola poruka šalje u vremenu i prostoru, posredstvom masovnih medija (Kesić, 2003).

Cjelokupni sustav masovne komunikacije pod izravnim je utjecajem društvenih, političkih, pravnih, ekonomskih i kulturnih uvjeta koji čine najširi okvir funkcioniranja masovne komunikacije u specifičnom društvu. Komunicirati znači živjeti. Ono što je disanje za biološki život, to je komuniciranje za društveni. Na biološkom planu nije svejedno dišemo li čisti, svježi zrak ili zrak koji je onečišćen plinovima i ugljičnim dioksidom. Tako je na psihičkom i duhovnom planu podjednako važno ozračje u kojem međusobno komuniciramo, kako se jedni prema drugima odnosimo, koje riječi koristimo, kako teče komunikacija na verbalnom i neverbalnom planu (Bratanić, 2002).

2.1. Vrste komunikacije

Postoje različiti oblici komunikacije koji su u psihologijskom obrascu obično opisani prema tri glave dimenzije: sadržaju, formi i cilju. Zajedno, sadržaj komunikacije i forma kreiraju poruke koje se šalju prema cilju. Cilj može biti sam čovjek, druga osoba ili drugi entitet poput grupe, organizacije ili društva.

Uzimajući u obzir navedene dimenzije kreiranja komunikacijskog puta, komunikaciju možemo gledati kao:

- verbalnu komunikaciju
- neverbalnu komunikaciju
- interpersonalnu komunikaciju
- grupnu komunikaciju
- javnu komunikaciju
- masovnu komunikaciju

- aktivno slušanje
- telekomunikaciju
- računalno – posredovanu komunikaciju (Čerepinko, 2012.)

Verbalna komunikacija je oblik komunikacije na koji prvi put pomislimo da je riječ o komunikaciji. Susrećemo je u svakodnevnom radu, u slobodnom vremenu, u medijima te drugim izvorima znanja i informiranja (Pease, 2007). Verbalna komunikacija odnosi se na razgovore u kojima je izgovorena riječ glavni kod komunikacije i ona ima mnogo prednosti nad ostalim oblicima. Jedna od tih prednosti je da ljudi putem razgovora, pitanja i odgovora mogu primiti povratnu informaciju i procijeniti jesu li sugovornici razumjeli. Uobičajeni kanali kojima se prenosi usmena komunikacija su telefon, video, televizija, radio, zvuk na internetu, razgovor licem u lice (Rouse i Rouse, 2005). Dijeli se na verbalnu pisanu komunikaciju i verbalnu usmenu komunikaciju. Verbalna pisana komunikacija omogućava zapise za budućnost. Obuhvaća pisma, dopise, izvještaje, formulare, i druge dokumente koji se koriste za informiranje. Prednost ove komunikacije je u tome što se jedna poruka može prenijeti većem broju ljudi, za veoma kratko vrijeme. A jedan od nedostataka je u tome što može doći do problema oko čuvanja i korištenja tih zapisa, pisama, formulara, i drugih dokumenata. Verbalna usmena komunikacija je dio naše svakodnevne komunikacije. Sastoji se od svih govornih informacija, i to je najomiljenija vrsta komunikacije među ljudima. Veoma bitna karakteristika ove komunikacije je u tome što je ona trajna, tj. dugovječna. I podrazumijeva par pravila, a to je da budemo ljubazni, iskreni slušatelji, i da ostavimo dobar dojam. Bitno je zapamtiti ime sugovornika i biti aktivan slušatelj (Bakić-Tomić, 2012).

„Neverbalna komunikacija, govor tijela, kinezička, analogna komunikacija vrlo je važan i neizostavan dio cjelokupnog našeg komuniciranja s drugima. Nju čine ponašanje tijela (držanje, usmjerenost i pokreti tijela pri sjedenju, stajanju, hodanju i ležanju), mimika (čela, obraza, brade, obrva, usta), očni kontakt (pogled, zjenice, očni mišići), govorno ponašanje (brzina, ritam, jačina i boja glasa, artikulacija, melodija, jasnoća, smijanje, glasovi bez verbalnih sadržaja), gestikulacija (govor ruku, velike i male geste, radnje), dodirivanje, odijevanje, prostorno ponašanje (intimna, osobna, društvena i javna zona razmaka), vremensko ponašanje (intimno, osobno, društveno i javno vrijeme za kontakte), vanjski kontekst (vanjske okolnosti za vrijeme

komuniciranje)“ (Brajša 1993:32). „Neverbalna komunikacija potvrđuje, negira, mijenja i vrednuje značenje izgovorenog. Otkriva osobnost onoga s kim razgovaramo, definira odnose i stavove u toku razgovora, te određuje stupanj utjecaja i djelotvornosti izgovorene poruke“ (Brajša, 1993:34).

„**Interpersonalna** komunikacija je namjerno ili nenamjerno, svjesno ili nesvjesno, planirano ili neplanirano slanje, primanje i djelovanje poruka unutar neposrednih (licem u lice) odnosa među ljudima. Osnovni je instrument odgoja i obrazovanja razgovor između učitelja i učenika, između učitelja međusobno i između učenika međusobno. To je suvremena znanost o razgovoru koja predstavlja teoretsku i stručnu pozadinu vještine interpersonalnog komuniciranja“ (Brajša, 1993:11). „Interpersonalna komunikacija usko je vezana s razvojem naše ličnosti. Proces razvoja naše ličnosti sastoji se od diferencijacije, eksperimentiranja, ponovnog približavanja i individuacije. Sve četiri navedene etape ostvaruju se pomoću interpersonalne komunikacije između djeteta i odraslih. Da bi škola bila adekvatni socijalni uterus (maternica) za razvoj, dovršavanje i rođenje ličnosti učenika, u interpersonalnoj komunikaciji između učitelja i učenika mora biti dovoljno mjesta za diferenciranje, eksperimentiranje, slobodno ponovno približavanje i individuaciju“ (Brajša, 1993:16). „Interpersonalna je komunikacija također osnovni instrument razvoja našeg identiteta, koji se ostvaruje u tijeku našeg socijalnog rođenja. Identitet razvijamo i ostvarujemo svladavanjem nekih osnovnih životnih vještina kao što su primanje i davanje, zadržavanje i puštanje, rad, rad s drugima te prihvaćanje sebe“ (Brajša, 1993:18).

3. INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA

Komunikacija se obavlja na više načina: intrapersonalno, interpersonalno i neverbalno. Obično kada komuniciramo mislimo na interpersonalnu komunikaciju, koja uključuje najmanje dvije osobe ili se odvija unutar ili između grupa ljudi - masovna komunikacija.

(http://www.izjzv.org.rs/app/soc.katedra/Kat_socMed_Komunikacija.pdf). Osnovne vještine interpersonalne komunikacije su vještine govorenja i slušanja, na kojima, uz vještinu opažanja koja se usko veže uz percepciju, počivaju i sve ostale vještine interpersonalne komunikacije. (<https://docslide.net/documents/interpersonalna-komunikacija-zbirka-predavanja.html>)

Interpersonalno komuniciranje je najrasprostranjeniji i elementarni oblik društvene komunikacije. Njegovo osnovno svojstvo je recipročnost razmjene poruka između dvije ili više osoba, neposrednim ili posrednim putem, uz recipročnu izmjenjivost uloga komunikatora i recipijenata i neposrednu povratnu vezu u procesu razmjene poruka. Interpersonalno komuniciranje može se shvatiti kao produžetak intrapersonalnog komuniciranja (koncipiranog kao dijaloški organiziranog razgovora) i kao posrednički nivo u recepciji poruka u procesu masovnog komuniciranja. Elementarnost i rasprostranjenost interpersonalnog komuniciranja prisutnog u svakodnevnici svakog od nas, proističu iz samog karaktera čovjeka, shvaćenog kao socijalnog bića. Jer, ne komunicira se radi samog komuniciranja, već da bi se postigao određeni cilj, odnosno postigla svrha komuniciranja. (<https://documents.tips/documents/seminarski-kultura.html>).

Interpersonalna komunikacija je interakcija ili međusobno djelovanje dviju ili više osoba licem u lice uz mogućnost trenutačnog dobivanja povratnih informacija (Reardon, 1998). Za interpersonalnu komunikaciju bitan je i stupanj međusobnog poznavanja sudionika. Komuniciranje među strancima manje je interpersonalno od komuniciranja između prijatelja. Dakle, interpersonalna komunikacija razvija se usporedno sa sve boljim međusobnim upoznavanjem partnera (Miller i Steinberg, 1975).

Interpersonalna komunikacija je suvremena znanstvena disciplina koja se bavi problematikom interpersonalnog komuniciranja (Brajša, 1993). Njezin je predmet proučavanja komunikacija licem u lice unutar manjih primarnih skupina (kao što su obitelj, škola, poduzeće i manje društvene zajednice) tj. direktna i neposredna komunikacija.

Interpersonalno komuniciranje uključuje spontana, skriptirana i planirana ponašanja. Ono nije statično, nego razvojno. Što se ljudi više međusobno upoznaju, njihova je interpersonalna komunikacija sve više upravljana unutarnjim, za razliku od vanjskih pravila. Uspješno ostvarenje nekog polaznog cilja nije uvjet za ostvarenje interpersonalne komunikacije (Reardon, 1998). Takvo gledanje na interpersonalnu komunikaciju znatno odudara od modela s početka 20. stoljeća, koji su komunikaciju definirali sa stajališta rezultata, ostvarenog u prijenosu poruke od pošiljatelja pasivnom primatelju. Sadašnja gledanja definiraju interpersonalnu komunikaciju kao aktivnost uspostavljanja odnosa, kao relacijsko zbivanje, kao aktivnost koje ishod zajednički određuju svi sudionici. Interpersonalna komunikacija smatra se aktivnošću u kojoj se sudionici sporazumijevaju o vlastitim odnosima (<https://dokumen.tips/documents/belmin-bakovic-interpersonalna-komunikacija.html>).

U Srednjem vijeku nije bilo nikakvog razvoja komunikacijske teorije, prevladavala su religijska pitanja. U renesansi potisnut je utjecaj teologije i došlo je do ponovnog zanimanja za znanost, najzaslužniji za to bili su Locke, Bacon, Hume i drugi. Njihovo zanimanje za znanstvenu metodu utjecalo je na rad retoričara kakav je bio George Cambell i potaknulo spajanje psihologijskih i komunikacijskih istraživanja. Na prijelazu u 20. stoljeće, znanstvenici kao što su bili Charles Cooley, Herbert Mead i Harry Stack Sullivan, dali su istraživanjima interpersonalne komunikacije važno mjesto u proučavanju razvitka ličnosti. Njihova je pretpostavka da se ličnost razvija u interakciji s drugima. To je uvelike olakšalo razvoj interpersonalne teorije (Reardon, 1998). Dvadeseto stoljeće je stoljeće naglog napretka teorije interpersonalne komunikacije. Povijesni pregled zaustavlja se u 1970. godini, jer dalja istraživanja i razvoj pripadaju sadašnjosti.

Studij ljudske komunikacije postala je disciplina sama za sebe. Istražuju se interakcije u obitelji ili u djece, komunikacija u zdravlju, komunikacija u

organizacijama, komunikacija među pripadnicima različitih kultura i druge teme. No svim je takvim istraživačima zajedničko jedno te isto žarište ispitivanja: „simbolička razmjena unutar konteksta dinamičnih odnosa“ (Brajša, 1993). Do sredine šezdesetih i početka sedamdesetih, sveučilišta su započela osnivati komunikologijske katedre, spajanjem retorike i komunikologije ili spajanjem žurnalizma i područja masovnih komunikacija.

„Organizacija je važan kontekst za proučavanje interpersonalne komunikacije. Upravo komunikacija daje i samu osnovnu mogućnost organiziranja ljudi. Članovi organizacija komunicirajući prenose informacije koje potiču ili smanjuju proizvodnost, oblikuju međuljudske odnose i utječu na individualni ili grupni razvitak“ (Reardon 1998:169). Važan kontekst istraživanja interpersonalne komunikacije jest i kontekst komuniciranja među pripadnicima različitih kultura. Svaka kultura ima vlastita pravila komuniciranja. Uspješno djelovanje u stranoj kulturi zahtijeva osjetljivost za takva pravila.

Sve veća pozornost se posvećuje komunikacijskim problemima koji se proučavaju u kontekstu zdravlja. Liječnik je samo jedan od izvora informacija o bolesti. Pacijenti se služe i neformalnim vezama da bi doznali kako reagirati na bolest i kako je spriječiti. Zdravstveno komuniciranje utječe na svakoga od nas. Masovni mediji i interpersonalni komunikacijski kanali mogu proširiti svijest o postupcima koji pomažu održavanju zdravlja i ujedno promijeniti naša ponašanja tamo gdje je to potrebno. Na tom području potrebno je još mnogo istraživati, no budućnost u tom pogledu mnogo obećava.

3.1. Govorenje

Govorenje kao vještina unutar interpersonalne komunikacije u značajnoj mjeri utječe na komunikacijski proces i to ne samo zbog načina, već je važan dakako i sadržajni tip komunikacije. Nekoliko je osobnih kvaliteta u govorenju koje razlikuju govornike i njihovu uspješnost: jasnoća, točnost, empatičnost, iskrenost, opuštenost, kontakt očima, izgled i tjelesno držanje (Sladović Franz, 2015).

Jasnoća se odnosi na to da ideje treba izraziti organizirano, smisleno i jednostavnim jezikom te ne pokušavati impresionirati slušatelje dugačkim složenim rečenicama i stranim riječima. Točnost predstavlja zahtjev da ono što netko govori odražava upravo ono što želi reći. Potreban je relativno širok rječnik iz kojeg se mogu odabrati one riječi kojima će se dati precizno značenje vlastitim mislima i ispuniti cilj interpersonalne komunikacije. Empatičnost je kvaliteta govorenja kojom se pokazuje uživanje u osjećaje i potrebe drugog komunikatora. Iako se radi o zasebnoj vještini interpersonalne komunikacije, ona je zapravo potrebna u svakom uspješnom govorenju. Empatično govorenje unapređuje komunikaciju, pri čemu su važni i izraz lica i ton glasa (Sladović Franz, 2015).

Iskrenost je kvaliteta govorenja koja podrazumijeva da se osoba ponaša u skladu sa samom sobom i na što „prirodniji“ način. No, jasno je da se razgovor s prijateljima, poznanicima ili strancima razlikuje upravo prema stupnju iskrenosti i otvorenosti. Opuštenost kao kvaliteta govorenja ovisi najčešće o ulozi i cilju interakcije s drugom osobom, tako npr. student nije jednako opušten kada razgovara s profesorom ili s roditeljem. Ponekad se neopuštenost iskazuje kroz rigidna, neprirodna obilježja govora i pokreta – ukočenost, nesposobnost izgovaranja cijele rečenice, premještanje s noge na nogu, itd. (Sladović Franz, 2015).

Kontakt očima se smatra ključnim čimbenikom odnosa tijekom komunikacije. Odnosi se na smjer i duljinu pogleda koji nisu samo neverbalni znaci sami po sebi, već upravo pokazuju da osoba sluša, govori i opaža drugu osobu. Izgled je značajan iz razloga što kako netko izgleda utječe na to kako ga drugi percipiraju i razumiju. U prvom redu izgled odražava kako netko vidi sam sebe, odnosno kakvu „sliku o sebi“ želi predstaviti. Dva su ključna područja u vezi izgleda onoga koji govori: a) osobna čistoća i urednost, b) odjeća i izgled prikladan situaciji (odnosno „ni previše ni premalo“). Poželjno je, unutar navedena dva područja, zadržati svoj osobni stil. (<https://www.scribd.com/document/61685741/interpersonalna-skripta>)

Stoga, tjelesno je držanje važno jer kao dio neverbalnih poruka prenosi odnos i stav prema izgovorenom sadržaju i slušatelju. Tako npr. naslanjanje na zid ili polu ležeći položaj u klupi može slati poruku nastavniku da je učenik iznimno opušten, ili da je umoran, ili da mu je dosadno, ili da mu nije stalo do toga što predavač govori itd. (Bakić-Tomić, 2012).

3.2. Slušanje

Komunikacija zapravo postoji samo onda ukoliko netko čuje, sluša i razumije poruku, a ako ne, komunikacija se u smislu transakcije (u vidu primanja poruke) nije niti dogodila. Slušanje je zanemarena vještina iz razloga što se smatra pasivnom, odnosno mehaničkom vještinom. No, slušanje jest mehanička vještina, ali je ono samo preduvjet, odnosno prva faza, aktivnog slušanja kao komunikacijske odnosno socijalne vještine jer slušati ne znači nužno i čuti (<https://www.scribd.com/document/127762206/Interpersonalna-Komunikacija-zbirka-Predavanja>).

Četiri su osnovne komponente slušanja: pozornost, čujnost, razumijevanje i zadržavanje odnosno pamćenje. Za pozornost je potrebna motivacija (koja je u uskoj vezi s ciljevima i potrebama osobe te percepcijom). Osoba koja sluša treba se fokusirati na poruku koju prima, što ovisi o želji da sazna informacije koje poruka sadrži. Čujnost je fizički prijem zvučnih dijelova poruke, kojima valja dati značenje i pravilno ih razumjeti. Zadržavanje se odnosi na pohranjivanje poruke odnosno njenog značenja u pamćenju (Sladović Franz, 2015).

3.3. Aktivno slušanje

Aktivno je slušanje važan element komunikacijskog procesa. To znači da prilikom razgovora odlučimo da želimo slušati sugovornika, gledamo ga u oči, ne prekidamo ga u govoru, slušamo sa razumijevanjem, toleriramo stavove ili mišljenja koje se razlikuju od naših, prepoznavamo osjećaje skrivene iza rečenica koje iznosi govornik te potpitanjima pokušavamo ohrabriti drugu osobu da nam iznese svoje potrebe ili emocije (Galina, 2013). Pasivno je slušanje uobičajeno kao usputno, npr. slušanje radija dok se istovremeno izvodi neka druga aktivnost, no kasnije je često teško identificirati koje su pjesme ili reklame bile emitirane (slušamo zvukove kao „zvučnu kulisu“). Kada se pojavi neka posebna pjesma, osoba počinje aktivnije slušati i tada, bar djelomično, zanemaruje do tada primarnu aktivnost, npr. čitanje knjige. Na

sličan se način ponekad sluša i druga osoba, dok se istovremeno događa neka druga kognitivna aktivnost (npr. planira se kupovina ili izlazak) (Novosel, 1991).

Aktivno slušanje u interpersonalnoj komunikaciji je slušanje s razlogom, kada se nastoji, što je moguće više, razumjeti osoba koja govori i ono što govori. Aktivno slušanje zahtjeva da osoba koja sluša zaista i razumije poruku i potvrdi svoje razumijevanje dajući osobi koja je poruku poslala odgovarajuću povratnu informaciju o tome. Aktivno je slušanje zapravo nastojanje slušatelja, odnosno stručnjaka da sebi, ali i sugovorniku, pomogne u razjašnjavanju primljenih poruka, jer osobi ne mora uvijek biti jasna poruka koju želi prenijeti ili ju prenosi nedovoljno precizno (Novosel, 1991).

Postoji nekoliko principa koji karakteriziraju aktivno slušanje. Prvi je ohrabrivanje sugovornika verbalnim i neverbalnim znakovima kako bismo govorniku pokazali da ga slušamo. Postavljanje pitanja govorniku je jednako važno jer se tako, u vidu boljeg razumijevanja, može spriječiti pojavljivanje nesporazuma. Ponekad je važno i svojim riječima ponoviti što smo čuli kako bismo bili sigurni da smo sve razumjeli. Tokom razgovora dajte sugovorniku do znanja što mislite te potvrđujte i vrednujte njegove stavove, umjesto da ih odbacite u početku jer su suprotni od vaših. Tako dajete sugovorniku do znanja da ga uvažavate. Nemojte nuditi savjete osim ako to sugovornik ne traži (Galina, 2013).

3.4. Osobni komunikacijski stil

Devet je glavnih komunikacijskih stilova koji se nalaze na suprotnim stranama istog kontinuuma. Ukupan komunikacijski stil neke osobe čini ukupnost svih tipova kao i specifičnost svakog mjesta na kontinuumu (Harigie, 2006):

1. Dominantni tipovi nastoje kontrolirati socijalne interakcije, davati naredbe i biti u centru pažnje (koriste se vikom, prekidaju drugog dok govori te prave pauze kako bi pokazali dominaciju). S druge strane, submisivni su tipovi oni koji vole biti tihi, ne žele biti u centru pažnje i nadglasavati druge.
2. Dramatični tipovi koriste neverbalnu komunikaciju te pričaju na način prenaplašavanja poruke koju žele prenijeti. Rezervirani su tipovi tiši, skromniji i skloni razumijevanju.

3. Svadljivi su skloni raspravama i dokazivanju. S druge strane se nalaze oni koji se mirno i lako sa svime slože.
4. Živahni tipovi su oni koji naglašeno koriste neverbalnu komunikaciju kako bi pokazali entuzijazam i privukli pažnju (pokrete tijela, facijalnu ekspresiju, mašu rukama isl.). S druge strane kontinuuma nalazi se osoba neizražajnog komunikacijskog stila s polaganim i slabim pokretima.
5. Pažljiv komunikacijski stil osobe karakteriziraju ponašanja kao što su pozorno slušanje drugih uz jasne neverbalne znakove (gledanje u oči, facijalna ekspresija i poza).
6. Ekstravagantan komunikacijski stil karakterizira osobe koje komuniciraju na upečatljiv način odnosno „upadaju u oko“ (npr. oni koji nose „otkačenu“ odjeću, imaju neobične frizure). S druge strane se nalaze svi oni koji se „uklapaju u masu“, nisu kontroverzni i oblače se konzervativno.
7. Otvoren – Zatvoren: ljudi otvorenog komunikacijskog stila slobodno govore o sebi, lako im je prići i razgovorljivi su. S druge strane se nalaze oni koji malo govore o sebi, tajnoviti su i nerado izražavaju mišljenje.
8. Opušten – Napet stil : Opušten komunikacijski stil odlikuje osobu koja se pretjerano ne uzbuđuje, uvijek ima kontrolu i rijetko se uzrujava. Suprotan komunikacijski stil odlikuje osobi koja je često napeta, lako gubi samokontrolu i brzo se uznemiri.
9. Prijateljski – Neprijateljski stil : Prijateljski stil su one osobe koje se ponašaju veselo, često se smiju. Sa druge strane se nalaze komunikacijski agresivne osobe.

3.5. Međusobna komunikacija

Prema Kesić (2003:15) međusobna komunikacija javila se prije masovne komunikacije. Radi se o najjednostavnijem obliku komunikacijskog procesa. U ulozi pošiljatelja i primatelja mogu se pojaviti pojedinci i uže grupe. Pojedinci u komunikaciju ulaze sa svojim sveukupnim životnim iskustvom i ciljem koji žele postići unutar komunikacijskog procesa. Poruka se u međusobnoj komunikaciji

izražava pomoću jezičnih i ne jezičnih simbola. Karakteristike međusobne komunikacije su sljedeće:

- pripadnost određenoj formalnoj ili neformalnoj grupi;
- komunikacija je fleksibilna i sudionici su uglavnom spremni na prilagođavanje komuniciranog sadržaja ako naiđu na otpor komunikatora;
- odjeljuje se trenutna nagrada za prihvatanje komunikacijskog sadržaja ili kazna za devijantno ponašanje;
- cilj se može postići uz manje napora, zbog pripadnosti određenoj skupini i prihvatanju njezinih stavova;
- grupna pripadnost i funkcija lidera grupe predstavljaju značajne čimbenike za tijek i sadržaj međusobne komunikacije.

Učinci međusobne komunikacije uvjetovani su i prirodom poruke koja je predmet komunikacije. U vezi s tim doneseni su sljedeći zaključci:

- efikasnije su one poruke koje je prezentirala povjerljiva osoba, osobito ako su izneseni argumenti za i protiv tog stajališta;
- efikasnije su poruke iz kojih pojedinac može sam izvući zaključak;
- efikasnije su poruke koje su aktualne, konkretne i interpretativno obrađene kako bi bile atraktivne danoj sredini.

3.6. Masovna komunikacija

Masovna komunikacija predstavlja uključivanje masovnog medija kao posrednika u prenošenju komunikacijskog sadržaja i nemogućnost izravnog povratnog utjecaja primatelja poruke (Kesić, T. 2003:17). Taj model daje odgovor na sljedeća pitanja:

1. Kako se počinje komunicirati?
2. Koji su kritični čimbenici za komuniciranje?
3. Kakve su promjene nastupile kod primatelja poruke?

Masovnom obliku komunikacije pridružuju se i slikovni oblici komuniciranja, premda oni nisu u cijelosti prilagođeni potrebama i ukusu masovnog potrošača.

Publika masovne komunikacije je široka, heterogena i sa stajališta komunikatora najčešće anonimna.

To znači da struktura i sadržaj odaslane poruke moraju biti prilagođeni širokom i heterogenom krugu primatelja. Stoga je i mogućnost povratnog utjecaja svedena na minimum. Ipak subjekti masovne komunikacije dolaze u kontakt s pošiljateljem na dva načina: prijenosom originalnih poruka na koje uobičajenim kanalima očekuju odgovore i putem širokog kruga raspoloženja javnog mnijenja ili potrošača, osobito kad se radi o vrlo značajnom komunikacijskom sadržaju (Kesić, 2003:15).

3.7. Komunikacija putem novih tehnologija

Suvremeni se svijet pod utjecajem napredne tehnologije globalizira, ali se stanovnik takve sredine i sve više lokalizira, odnosno izabrane dijelove globalnog svijeta „uvlači“ u svoje svakodnevne (stambene, životne) prostore, udaljavajući se na taj način od potencijalne punine života (Augé, 2001). U suvremenom visoko urbaniziranom svijetu neosporan je jedinstven i sve snažniji utjecaj novih informacijskih tehnologija, posebno onih bežičnih (prijenosna računala, mobiteli, Internet). Veliki i samorazumljiv, neupitan i globalizirajući porast korištenja bežičnih medija komunikacije omogućili su razvoj mnogobrojnih i još nedovoljno istraženih praksa komunikacije koji su prostorno razdvojeni, a koji se predstavljaju kao van prostorne i van vremenske prakse aktivnosti rastućeg broja pojedinaca (Castells, 1989). „Komunikacijska tehnologija jednostavno se sve više odvaja u svom inicijalnom, modernom značenju od „mjesta“, od konkretnog prostora, u kojem se pojedinac koji komunicira trenutno nalazi“ (Čaldarović i Šarinić 2010:58).

„Povećani intenzitet i domet komunikacije ima za posljedicu dva različita trenda, jedan prema unifikaciji i to kroz dva mehanizma - dominacijom jedne kulture nad drugom što može rezultirati nestankom ove slabije ili nastankom novog kulturnog „miksa“ gdje je raznolikost reducirana na nove zajedničke elemente dok se originalni slojevi kulture gube. Drugi trend ide prema prihvaćanju kulturnih različitosti jer omogućuje dijalog između pripadnika različitih grupa, što može opet rezultirati nastankom više novih kulturnih formi“ (Uzelac, 2003).

Informacijske i komunikacijske tehnologije interveniraju u čovjekov okoliš i time mijenjaju uvjete postojanja različitih kultura, pa je stoga logično da današnja živuća kultura pronalazi nove načine izražavanja i organizacije koristeći se upravo novim tehnologijama.

Stoga je potrebno kulturu pokušati razumjeti kao sredstvo koje integrira postojeće tehnologije u svoju vlastitu komunikaciju. Iz svega gore navedenog vidljivo je da se pojmovi kultura, komunikacija i tehnologija međusobno prožimaju i nadopunjuju te čine kompleksne međuodnose koji prožimaju naš svakodnevni život (Uzelac, 2003).

4. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Elemente neverbalne komunikacije dijele na osam dijelova. Tu spadaju: izrazi lica, pogled, položaj tijela i kretnje, pokreti, prostorna bliskost, dodir, vanjski izgled i paralingvistički znakovi – paralingvističke poruke (Bakić-Tomić, 2012).

4.1. Izrazi lica

Tijekom komunikacije osobu najčešće gledamo u lice, no unatoč tomu vrlo je teško opisati sve izraze lica koje ljudi pokazuju. Najčešće izrazima lica izražavamo svoje emocije. Emocije su povezane s izrazima lica, no isto tako možemo namjerno prikrivati što osjećamo tako što ćemo promijeniti svoj izraz lica. Na tuđim licima uspijevamo prepoznati šest temeljnih emocija, a to su: iznenađenje, strah, ljutnja, gađenje, sreća i tuga. No bez obzira na svu složenost izraza lica istraživanja koja su provele autorice Naše lice šalje velik broj neverbalnih znakova. Pod izrazima lica najvažniji su kontakt očima i osmijeh. Kontakt očima vrlo je važan neverbalni znak. Kaže se da su oči zrcalo duše. Dok razgovaramo, vrlo je važno tu osobu gledati u oči, jer u protivnom može se stvoriti dojam da nismo zainteresirani za razgovor, da nam je dosadno ili da smo neiskreni. Inače, čovjek više vjeruje onome što vidi, nego onome što čuje. Stoga, moramo paziti na svoje izraze lica, jer nije baš sve uvijek onako kako se čini. Osmijeh je obično znak za sreću, no postoje i ljudi koji se osmjehuju, a da nisu sretni, već osmijehom prikrivaju svoje pravo stanje.

4.2. Pogled

U ljudskoj komunikaciji oči mogu uputiti jedan od najtočnijih i najiskrenijih signala, zbog toga što su oči glavna točka na tijelu i zjenice rade neovisno o njemu. Kontakt očima ponekad može više reći nego izgovorena riječ. Direktnan pogled upućuje na poštenu osobu, osobu koja ništa ne skriva, koja je puna samopouzdanja (Bevanda, 2013).

Bez obzira na svjetlost, zjenice će se širiti ili sužavati ovisno o našem raspoloženju. Kada je netko dobro raspoložen, njegove se zjenice jako rašire, te mogu postati i četiri puta veće od normalnih. S druge strane, nečija loša volja dovodi do smanjenja, odnosno, sužavanja zjenica. Bitno je da osobu gledamo u oči dok razgovaramo s njom. Pogled nam govori mnogo toga. Tako, primjerice, ovisi koliko dugo ljudi gledaju u nas ili zadržavaju naš pogled dok govore. Isto tako, nosimo li sunčane naočale, vrlo je važno skinuti ih dok razgovaramo s nekime, jer u protivnom suprotna strana može misliti da zurimo u nju. Nije samo bitna duljina pogleda, već je vrlo važno i područje lica i tijela u koje gledamo, jer to također, utječe na ishod razgovora.

U svojoj knjizi autor Pease, A. (2002) navodi nekoliko vrsta pogleda:

1. Poslovni pogled - kod ovog pogleda, želimo li ostaviti dojam ozbiljnosti i da smo zainteresirani za posao, vrlo je važno da prilikom razgovora zamislimo da je na čelu našeg sugovornika trokut (Slika 1.). Time ćemo stvoriti ozbiljno ozračje i naš sugovornik dobiti će dojam da mislimo poslovno.



Slika.: Pogled poslovnog čovjeka (Pease, 2002:97)

2. Društveni pogled. Kada nam pogled padne ispod linije oka našeg sugovornika, tada se razvija društvena atmosfera. Prilikom društvenih susreta, oči su uprte u zonu trokuta druge osobe koji se nalazi između očiju i usana (Slika 2.).



Slika 2.: Društveni pogled (Pease, 2002:98)

3. Intimni pogled. Kod ovog pogleda obično naši pogledi lutaju po cijelom tijelu sugovornika. Kod bliskih susreta zona trokuta je između očiju i prsiju, a za pogled koji se odvija s udaljenosti, zona trokuta je od očiju do prepona (Slika 3.).



Slika 3.: Intimni pogled (Pease, 2002:98)

4.3. Položaj tijela i kretnje

Kod položaja tijela najčešće mislimo na položaje ruku i nogu, te na naše držanje. Ruke su naš vrlo važan „alat“ koji koristimo u komuniciranju s drugim ljudima. Mnogi nas signali i neverbalni znakovi ruku odaju. Imamo mnogo gesta ruku koje nas mogu uputiti na nešto ili nam ukazati kako se određena osoba osjeća ili što misli dok komunicira s nama (Boyes, 2009).



Slika 4.: Stegnute šake (Boyes, 2009:53)

Primjerice, na slici 4. vidimo stegnute šake. One simboliziraju negativnost ili frustraciju. Ovu gestu obično koriste članovi britanske kraljevske obitelji, kao i ostale osobe s autoritetom, kao na primjer policijski dužnosnici i učitelji. Način na koji držimo svoje ruke i noge odaju koliko smo opušteni ili napeti. Isto tako, na osnovu držanja ruku i nogu moći ćemo vidjeti koliko su osobe zatvorene ili otvorene u govoru tijela. Položaj tijela može biti otvoren i zatvoren. Osoba koja se osjeća neugodno u nečijem društvu obično zauzima zatvoreni položaj tijela. Zatvoreni položaj tijela je onaj položaj kada prilikom razgovora s nekim prekrižimo ruke ili noge, a ispred sebe držimo neki predmet, najčešće to bude torba (Boyes, 2009).

Držanje tijela vrlo je vidljiv oblik neverbalne komunikacije. Čak i kada nismo u blizini neke osobe, njeno držanje, odnosno, položaj leđa približno je uočljiv. Držanje tijela se kod većine ljudi mijenja ovisno o njihovim raspoloženjima. Obično kod ljudi koji su samouvjereni ili se osjećaju odgovorno, držanje je uspravno. Dok oni koji hodaju spuštene glave i pogrbljenih ramenima često su depresivni ili sramežljivi. Naše držanje vrlo je važno u komunikaciji s drugim ljudima. Ako je naše držanje tijela uspravno, znači da se tada osjećamo samouvjereni, a time ćemo zapaziti da i drugi ljudi prihvaćaju bolje i spremnije naša stajališta i mišljenja, nego hodamo li spuštene glave. Stoga je važno pripaziti na držanje svojega tijela (Boyes, 2009).

4.4. Pokreti

Pokreti su najizraženiji dio neverbalne komunikacije. Njima se ponekad komunicira bez verbalnog dijela poruke ili se može iskazati naše emocionalno stanje.

Pri promatranju pokreta koje rade osobe s kojima smo u kontaktu, moramo zapamtiti da neki pokreti mogu biti samo navika pojedinaca (npr. prolazak ruku kroz kosu).

Autorice Rijavec i Miljković (2009) navode nekoliko pokreta očiju koje imaju značajnu funkciju u ljudskim odnosima. Oni su sljedeći:

1. pokazuju zanimanje za drugu osobu,
2. omogućuju dobivanje povratne informacije,
3. sinkroniziraju govor,
4. pokazuju da nam je nešto privlačno.

Pokreti ruku, ramena i nogu iz daljine simboliziraju što mislimo. Prije no što je čovjek uopće znao govoriti, za svoja opažanja u okolini služio se rukama. No, i danas kad je naučio govoriti i pričati, ta navika je ostala. Autorica Boyes (2009) naglašava kako se ruke koriste u izražavanju diljem kultura. Koriste se u sljedećim situacijama:

- u razgovoru, za ilustriranje riječi,
- za pozdrave: mahanje, zagrljaj ili stisak ruku,
- za pokazivanje smjera,
- za izražavanje emocija, poput ljutnje

Najčešće kada razgovaramo, nesvjesno koristimo ruke kako bismo objasnili što govorimo ili kako bismo nešto naglasili. Ruke su vrlo važne, jer ih koristimo kako bismo lakše mislili. Čak i kad smo sami u nekoj prostoriji i dok razmišljamo o nekoj temi, možemo sami sebe uhvatiti kako rukama formiramo neku ideju o kojoj razmišljamo ili kako rukama izražavamo svoje emocije. Isto je i dok razgovaramo telefonom. Nismo ni svjesni da se tijekom razgovora služimo svojim rukama kako bismo objasnili nešto, iako nas osoba koja je na drugoj strani žice ne može vidjeti.

4.5. Prostorna bliskost

Opazajući udaljenost između ljudi, možemo otkriti odnos (osjećaje) između te dvije ili više osoba. Autorice Rijavec i Miljković (2009). u svojoj knjizi spominju četiri zone udaljenosti koje ljudi koriste u svakodnevnom životu.

Te zone su sljedeće:

1. Intimna udaljenost podrazumijeva udaljenost od nula do pola metra od našeg tijela. Ovu udaljenost koristimo u interakciji s ljudima koji su nam vrlo bliski, i u situacijama koji zahtijevaju bliskost, kao što su npr. grljenje, tješnje, vođenje ljubavi i dr. Kada nekome dopustimo da uđe u naš intimni prostor, to zapravo znači kako nam je ta osoba vrlo draga i kako imamo povjerenja u nju. S druge strane, ako u taj život stupi netko komu nismo to dopustili, tada se kod nas javlja osjećaj ljutnje i neugodnosti.
2. Osobna udaljenost je udaljenost od pola metra do 1.2 metra. Obično se na ovoj udaljenosti ljudi rukuju. Ovu udaljenost koriste parovi u javnosti, bliski prijatelji i članovi obitelji.
3. Socijalna udaljenost je udaljenost od 1.2 do 3.5 metra. Koristi se u poslovnim sastancima i svakodnevnim socijalnim susretima. U ovoj udaljenosti (zoni) ne ostvaraju se dodiri, već se mnogo koristi verbalna komunikacija.
4. Javna udaljenost iznosi više od 3.5 metra. Ovu udaljenost najviše koriste učitelji u razredu. Osobe koje su mogle nekomu prići bliže, a izabrale su ovu udaljenost, zasigurno nisu zainteresirane za komunikaciju. U ovoj zoni ne pokušavamo stupiti u kontakt s drugim ljudima, već postoji velika vjerojatnost da ćemo ih ignorirati.

4.6. Dodir

Prema Pease i Pease (2008) mnogi ljudi se dodiruju nesvjesno. Često to zna biti u situacijama kada nekoga tješe ili ohrabruju. Ljudi pod stresom najčešće se češkaju, štipkaju i trljaju kožu, masiraju ruke ili provlače prste kroz svoju kosu. Najčešći dijelovi koji se dodiruju kada smo pod stresom su glava, lice i kosa. To su inače mjesta koje majka dodiruje kada tješi svoju bebu i dodirom zadovoljava razvojne potrebe djeteta. Kod od odraslih neprikladno da nas majka tješi, tada mi sami oponašamo te njezine akcije. Također nervozni ljudi koriste i različite predmete da ih

tješe. Tako, primjerice, studenti prije početka ispita žvaču kraj olovke, neki grickaju nokte, dok drugi sišu palac poput male bebe. Pod dodirima se još podrazumijevaju poljupci, zagrljaji i rukovanje.

4.7. Vanjski izgled

Prema Rijavec i Miljković (2002) pod vanjskim izgledom podrazumijevamo odjeću, frizuru, njegu i higijenu tijela, te naše držanje i ponašanje. Na osnovu ovih obilježja stvara se prvi dojam o čovjeku, a svi znamo koliko je prvi dojam, bilo u društvenom ili poslovnom svijetu važan. Na temelju ovih obilježja dolazi do stvaranja simpatije ili antipatije prema nekome. Stoga bi svi trebali voditi brigu o svom vanjskom izgledu, jer se tako može i pozitivno utjecati na sliku koju naš sugovornik treba steći o nama. Također pod vanjskim izgledom se podrazumijeva i naše ponašanje. Lijepo i kulturno ponašanje odraz je naše izgrađene ličnosti koja pokazuje kako poštujemo i cijenimo druge osobe. Vanjski izgled mnogo toga govori o drugoj osobi. Odijevanje je vidljiv znak odnosa čovjeka prema osobama s kojima komunicira. Prikladno odjeveni poručujemo da poštujemo događaj na kojemu smo nazočni. To može biti, npr. koncert, kino, kazališna predstava, vjerski ili tradicijski obred i sl.

5. KOMUNIKACIJA U NASTAVI

Ako razgovor u školi promatramo kao komunikacijski proces, tada je na jednome kraju učitelj kao pošiljatelj poruke, a na drugome učenik ako primatelj. Između njih se odvija vrlo složena komunikacijska dinamika. Učitelj ima namjeru poslati određenu odgojno-obrazovnu poruku. On je najprije zamisli, a zatim pretvori u izgovorenu poruku. Da bi došla do učenika, ovaj je mora čuti i razumjeti. To mu mogu otežati mehaničke smetnje (šumovi, nejasan i tih govor), ali i semantičke smetnje (nerazumljiv sadržaj). Ako se te smetnje uklone ili ih nema, poruka dolazi do učenika, koji je prima, interpretira i pretvara u njegovu i od njega oblikovanu primljenu poruku i realizira. Treba istaknuti da poruka koju je primio učenik ne mora odgovarati poruci koju je poslao učitelj. Ona može biti djelomično ili potpuno promijenjena. Sve to dobiva posebnu važnost ako imamo na umu da realizacija poslana poruke ovisi o primljenoj, a ne o poslanoj poruci. Usklađivanje poslana i primljene poruke u tijeku razgovora između učitelja i učenika osnovni je zadatak stručnog i uspješnog razgovora u školi (Brajša, 1993).

Uspješnost primjene odgojnih metoda u radu pedagoga s učenicima ovisi i o osobnosti pedagoga, tj. o emocionalnoj komponenti njegove ličnosti.

Goldsworthy (cit. prema Goleman, 2000) iznosi šest komponenti koje određuju uspješnog odgajatelja i uspješan odgojni čin, a to su:

1. Razumijevanje vlastitih emocija

Pedagog koji poznaje svoje emocije, svoje dobre i loše strane, sposoban je kritički prosuđivati i procjenjivati svoje postupke te ispravljati moguće pogreške. Ta mu osobina omogućuje rad na razvoju svoje osobnosti i vještina.

2. Sposobnost upravljanja vlastitim emocijama

Upravljanje emocijama pomaže u objektivnijem sagledavanju svojih postupaka prema sebi i učenicima. Ono daje snagu i autentičnost u odgojnim postupcima.

3. Sposobnost samomotivacije

Pronaći snagu za dalji rad i iskazivati ljubav prema pozivu i učeniku znači osjećati zadovoljstvo u poslu i ponos zbog predavanja i davanja sebe učenicima.

4. Empatija ili razumijevanje emocija drugih

Temelj odgojnoga rada čini prepoznavanje učenikovih emocija i potreba i postupanje prikladnim odgojnim metodama.

5. Mogućnost uspostavljanja emocionalnih veza s drugima

Otvorenost u komunikaciji, toplina, srdačnost i umijeće pomaganja omogućuju i olakšavaju socijalizaciju učenika.

6. Znanje o ispravnoj primjeni socijalnih vještina

Sva znanja koja je pedagog naučio tijekom studija potrebno je nadograđivati iskustvom i upornim radom na rastu i razvoju vlastite osobnosti.

Osim posebnih osobina i opredijeljenosti za rad s učenicima, od pedagoga se zahtijeva i sposobnost uspješne komunikacije, organiziranost i provođenje zamisli u djelo, analizu situacije i smisleno rješavanje problema te praćenje i vrednovanje cjelokupnog rada škole.

Brajša (1994) smatra kako razgovor s učiteljem aktivira i razvija mozak učenika te se razvija i oblikuje učenikova ličnost. Učitelj treba znati slušati učenika te razgovor među njima treba biti dvosmjern. Samo otvoreni, neposredni i iskreni razgovor ima odgojni utjecaj, a učenici razgovaraju iskreno ako se uz učitelja osjećaju slobodno i neugroženo. Učitelj će ostvariti slobodan i uspješan razgovor ukoliko dobro poznaje sebe, ukoliko je svjestan svog ponašanja te nema potrebe skrivati se, nego razgovorom se otkrivati. Važno je razgovarati o osjećajima, potrebama i željama učitelja i učenika. Osim znanja, učenici bi u školi trebali učiti misliti, osjećati, doživljavati, stjecati iskustva, maštati, očekivati i nadati se.

Nacionalnim okvirnim kurikulumom (2010) predviđeno je stjecanje ključnih kompetencija, a u istom dokumentu takvim se kompetencijama smatra komuniciranje na materinjem jeziku i komuniciranje na stranom jeziku. Komunikacija kao

sposobnost izražavanja i tumačenja misli, osjećaja i činjenica, u usmenom i pismenom obliku, pedagozima je potrebna u čitavom nizu radnih, društvenih i kulturnih sadržaja tijekom odgojno-obrazovnog djelovanja. Stručni suradnik pedagog mora imati solidno znanje osnovnog rječnika, funkcionalne gramatike i stila, funkcija jezika i razvijenu svijest o vrstama verbalne interakcije jer svakodnevno razgovora, intervjuira, raspravlja i vodi savjetodavne razgovore (Fajdetić i Šnidarić, 2012).

U svakodnevnom radu s djecom i mladima (učenicima) važno je i razumijevanje paralingvističkih karakteristika komunikacije, kao što su načini glasovnog izražavanja, izraz lica, držanje tijela i/ili izražavanje pokretima i gestama. Također, važno je poznavanje osnovnih karakteristika pisanog jezika, od životopisa i molbi do izvješća i stručnih članaka. Školski pedagog mora razviti sposobnost komuniciranja u pisanom i usmenom obliku. Komunikacija uključuje sposobnost slušanja i razumijevanja raznih govornih poruka u mnoštvu komunikacijskih situacija te sposobnost konciznog i jasnog govorenja (Fajdetić i Šnidarić, 2012).

Vrlo je važna i sposobnost pretraživanja, prikupljanja i procesuiranja pisanih informacija, podataka i pojmova kako bi ih se moglo koristiti u proučavanju i sustavnom organiziranju znanja. S razvijenom kompetencijom komuniciranja na materinjem jeziku povezuje se i sklonost otvorenom pristupanju tuđem mišljenju i argumentima i uključivanje u konstruktivan i kritički dijalog, za što je potrebno i razvijeno samopouzdanje kod javnog obraćanja (Fajdetić i Šnidarić, 2012).

Međuljudske vještine nužne su za komunikaciju i učinkovitu interakciju između dvoje ili više ljudi. Važno je poznavanje građanskih prava i ustava, razumijevanje uloge i odgovornosti institucija zaduženih za stvaranje politike na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj, europskoj i međunarodnoj razini (uključujući političku i ekonomsku ulogu EU) i s tim povezanih ključnih osoba. Građanska kompetencija šira je od međuljudske, a najčešće se opisuje kao skup kompetencija koje pojedincu omogućavaju sudjelovanje u građanskom životu društva. Znanje u području međuljudske i građanske kompetencije podrazumijeva razumijevanje kodova ponašanja, svijest o konceptima pojedinca, grupe, društva i kulture, međukulturne dimenzije europskog i ostalih društava te kako sačuvati i unaprijediti vlastito zdravlje i zdravlje svoje obitelji (Fajdetić i Šnidarić, 2012).

Razvijena vještina podrazumijeva sposobnost konstruktivnog komuniciranja u raznim situacijama i društvenim okolnostima, sposobnost stvaranja povjerenja i empatije kontrole ponašanja, sudjelovanje u aktivnostima zajednice/okruženja i brojne druge. Međuljudska i građanska kompetencija pojedinca podrazumijevaju i zanimanje za druge, spremnost da se prevladaju stereotipi i predrasude, sklonost inicijativi i pozitivan stav prema promjenama i inovacijama (Fajdetić i Šnidarić, 2012).

Specifične kompetencije stručnog suradnika pedagoga preduvjet su za kvalitetnu komunikaciju, savjetodavni rad, motivaciju suradnika, timski rad, postizanje kurikularnih ciljeva/ishoda, donošenje odluka te vrednovanje i samovrednovanje odgojno-obrazovnog rada. Kako vođenje pojedinaca ili grupa na prvom mjestu podrazumijeva njihovu motivaciju, upravo pedagoški voditelj koji želi pozitivno okruženje i kvalitetne uvjete rada mora odgovoriti na problem motiviranja suradnika, odnosno pronaći način i potaknuti na rad te vrlo jasno pokazati povezanost između realiziranog cilja i onog što se time dobiva. Iz tog razloga pedagog mora posjedovati i sposobnost uspješne komunikacije (Jurić, 2004).

Komunikacija je dio svakodnevnog odgojno-obrazovne prakse jer pruža razmjenu informacija, mišljenja i osjećaja, stoga su komunikacijske vještine jedne od ključnih kompetencija svakog stručnog suradnika i važan su preduvjet kvalitetnih profesionalnih međuljudskih odnosa. Tragom socijalnih vještina, timski rad i suradnja dio su grupne dinamike odgojno-obrazovne ustanove, a upravo je pedagog njome okružen u svom pedagoškom radu. Posao stručnog suradnika pedagoga često pretpostavlja okupljanje timova i suradnju s istima, a u svrhu postizanja specifičnih ciljeva i donošenja odluka. Primjer tomu je kontinuirana suradnja sa školskim stručnim aktivima (Fajdetić i Šnidarić, 2012).

Savjetodavni rad dio je svakodnevnih poslova pedagoga, a prema u transformira se na nekoliko razina: u neposrednom radu s učenicima, nastavnicima i roditeljima, u suradnji s vanjskim institucijama, u prikupljanju i evidenciji pedagoške dokumentacije s ciljem evaluacije rada škole i poboljšanja kvalitete te u donošenju odluka za uvođenje promjena u sadržaju i kvaliteti rada škole.

Kako učitelji ne bi zaboravili neke od bitnih odgojnih odrednica, odnosno kako bi ih se mogli prisjetiti, Brajša (1994) navodi Komunikološki podsjetnik za učitelje:

1. Razgovor stvara, razvija i održava čovjeka.
2. Razgovor s učiteljem omogućuje „rađanje“ mozga, ličnosti i identiteta učenika.
3. Učitelj i učenik mogu različito misliti i govoriti, ali također i dalje se međusobno poštivati i voljeti.
4. Učitelj je razumljiv učeniku, ako je u svom govoru jednostavan, pregledan, kratak i interesantan.
5. O osjećajima, potrebama i željama učitelja i učenika također treba razgovarati.
6. Za uspješan razgovor između učitelja i učenika bitno je obostrano davanje, traženje i primanje dodatnih objašnjenja.
7. Važno je da povremeno učitelj i učenik razgovaraju i o svome razgovoru.
8. Napad i obrana nemaju odgojni utjecaj. Samo odgojni i suradnički razgovor je odgojan.
9. Poštenu učitelj poštuje, ne vrijeđa i ne ponižava učenika.
10. Učenici prihvaćaju učitelja i iskreno s njim razgovaraju, ako se uz njega osjećaju slobodni i neugroženi.
11. Samo otvoreni, neposredni i iskreni razgovor ima odgojni utjecaj, a ne neobavezujuće brbljanje, prikriveno kontroliranje i neprijateljsko ucjenjivanje. (Brajša, P.1993).

6. KOMUNIKACIJA PEDAGOGA S RODITELJIMA

Snažno partnerstvo između pedagoga i roditelja- obitelji, izuzetno je važno za dječji razvoj i učenje. Uvažavajući ulogu obitelji kao prve djetetove odgojno-obrazovne i socijalne sredine za učenje, odgajatelj povezuje vrtić i obitelj, odnosno zajednicu, i unapređuje kontinuiranu dvosmjernu komunikaciju. Različite strukture, podrijetlo, životni stilovi i karakteristike obitelji i zajednica u kojima djeca žive moraju se uzeti u obzir kako bi se podržao dječji razvoj i učenje. (<http://www.korakpokorak.hr/upload/vrtici/praksa-kvaliteta-izvrsnost/issa-standardi-brosura-za-web.pdf>)

Pozitivna komunikacija između roditelja i odgojitelja važna je još od predškolskog uzrasta zbog dobrobiti djece i njihovog socijalnog razvoja. Temelji sposobnosti djelotvornog funkcioniranja u socijalnim kontekstima polažu se u prvih pet do šest godina djetetovog života. Istraživanja vezana za socijalizaciju potvrdila su da rana interakcija djeteta s roditeljima, braćom i sestrama, a kasnije s odgojiteljima, vršnjacima, drugim odraslima te širom okolinom, u velikoj mjeri određuje razvoj socijalne ličnosti, odnosno način na koji će osoba funkcionirati u kasnijoj i odrasloj dobi. Za odgojitelje je ta činjenica važna, jer to znači da odgojitelj vlastitim modelom ponašanja može djetetu pomoći u socijalizaciji. Mnogi su načini i mogućnosti poticanja i razvijanja socijalne kompetencije u djeteta predškolske dobi. U pokušajima njezina poticanja bi trebali sudjelovati roditelji i odgojitelji zajedno, da bi djeca nastavila biti okružena istim obrascima ponašanja i djelovanja prema njima, odnosno u dječjem vrtiću i u svom domu. Potrebno je naglasiti važnost suradnje i partnerstva odgojitelja s roditeljima, te daljnje unapređivanje suradničkih i partnerskih odnosa kroz različite oblike i kroz akcijska istraživanja. Roditeljima, koji imaju veliku ulogu u razvijanju i jačanju socijalne kompetencije svoje djece, potrebna je pomoć, pravo usmjeravanje i podrška odgojitelja u socijalizaciji njihova djeteta, kao i pomoć njima samima. Roditelje je potrebno obučiti, savjetovati, informirati što i kako činiti za boljitak svoga djeteta, i to u obliku seminara, radionica, igraonica i savjetovališta. Potrebno je također osigurati roditelju da se ne osjeća napadnutim ili kritiziranim u vezi s odgojem svoga djeteta (Mlinarević i Tomas, 2010).

Predškolska ustanova treba poticati, ohrabrivati, pomagati i upućivati roditelje u odgojnim nastojanjima. Vrlo je bitna suradnja roditelja i odgojitelja radi razmjenjivanja informacija o djetetu koje pozitivno utječu na djetetov razvoj. Ako obitelj i odgojitelj ne uspostave suradnju i ne razmjenjuju informacije o djetetu te djeluju podvojeno onda se radi o diskontinuitetu u odgoju. Partnerstvom roditelja i odgojitelja želi se istaknuti važnost ravnopravne komunikacije, dogovaranja i međusobnog uvažavanja u obavljanju zajedničke, složene zadaće odgajanja. Partnerstvo roditelja i odgojitelja naglašava zajedničku odgovornost obaju čimbenika za odgoj djeteta, te se u odgoju upućuje na otvorenu dvosmjernu komunikaciju odraslih za dobrobit djeteta (Petrović – Sočo, 1995).

Pitanje suradnje roditelja i škole danas je jedno od nezaobilaznih pitanja pedagoške teorije i prakse. Odnosi roditelja i škole ovise o položaju u društvu koji uživaju obitelj i škola pa je za razumijevanje suvremenih trendova potrebno poznavati utjecaj društvenog konteksta na njihov razvitak, povijesne temelje te suradnje kao i vodećih ideologija koje su utjecale na oblikovanje njihovih odnosa. (Maleš, 1996.)

Suradnja nastaje kada svi kontroliraju onoga koga mogu, sebe i sav svoj trud ulažu u nalaženje rješenja, a istodobno dopuštaju da i drugi to čine. U takvim situacijama nema sukoba jer suradnja poništava sukob. Kooperacija ili suradnja je u kojoj sve strane u sukobu pokušavaju u potpunosti zadovoljiti interese svih (Kolak, 2006).

Roditelji koji nisu dovoljno obaviješteni i ne razumiju planirane promjene u školi, vjerojatno će se manje uključivati u djetetovo školovanje, što može rezultirati slabijim uspjehom promjena. Kada roditelj osjeti da je dobrodošao u školu, da se drži do njegova mišljenja, da je suradnik škole te da je suodgovoran za djetetov razvoj, tada se brže uključuje u suradnju i odgovarajuće aktivnosti škole (Vučak, 2000).

Škola danas djeluje u složenijim društvenim uvjetima koji sve više otežavaju ostvarivanje odgojnih i obrazovnih zadaća. Kvalitetna suradnja roditelja i škole zahtijeva ulaganje zajedničkog i obostranog truda, pokušaj potpunog zadovoljavanja interesa obiju strana (roditeljske i pedagoške) i teži se zajedničkoj viziji. Segment suradnje škole i roditelja samo je dio kompetencija pedagoga, koji od njega zahtijeva i etičke vrijednosti i vrline u osobnom i profesionalnom moralu. U suvremenoj pedagoškoj literaturi, umjesto pojma suradnje, sve češće se upotrebljava termin

partnerstvo. Njime se želi istaknuti važnost ravnopravne komunikacije, dogovaranja i međusobnog poštovanja (Lukaš i Gazibara, 2010)

Suradnja roditelja i škole složen je i višedimenzionalan proces koji zahtijeva znanje i vrijeme, a ostvaruje se u nekoliko etapa. Te etape zahtijevaju, prije svega, međusobno upoznavanje učitelja i roditelja, razumijevanje, izgradnju povjerenja i spremnosti za dogovor. Nadalje, potrebno je stvoriti uvjete za prihvaćanje savjeta te za mijenjanje vlastitih stajališta i postupaka u odgoju (Kolak, 2006).

Roditelji i učitelji surađuju za dobrobit djeteta, a cilj je stvaranje povoljnih uvjeta u školi i obitelji za njegov cjelokupni razvoj. Roditelji i učitelji bi trebali uspostaviti dijalog koji će dovesti do izrade projekta razvoja i napredovanja svakog pojedinog učenika. Zajedničkom aktivnošću oni trebaju pridonijeti:

- boljem školskom uspjehu učenika,
- buđenju zanimanja roditelja za odgoj,
- boljem razumijevanju školskog rada,
- obrazovanju roditelja za odgojnu funkciju,
- boljoj komunikaciji i interakciji između učenika, roditelja i učitelja,
- većoj povezanosti škole i šire društvene zajednice.

Putem suradnje pedagoga i roditelja prelamaju se odgojno-obrazovni ciljevi društva i skladni obiteljski odnosi. Odgojno-obrazovni cilj treba se ostvariti u skladnim obiteljskim odnosima preko pedagoga i roditelja, ali i skladni obiteljski odnosi žele ostvariti svoje interese u odgojno-obrazovnom cilju društva preko roditelja i pedagoga. Suradnja obitelji i škole u svim se zemljama naglašava kao društvena i pedagoška neizbježnost i konačno se došlo do spoznaje da su učenik i dijete jedna te ista osoba koja se razvija i u školi i u obitelji te zbog toga i suradnja roditelja i škole mora biti dvosmjerna. (Rosić i Zloković, 2003.)

Kontakt pedagoga i roditelja može biti indirektan (posredan), kada školski pedagog pomaže nastavniku u izradi plana i programa roditeljskih sastanaka, i direktan (neposredan - individualna i grupna ili kolektivna suradnja), kada pedagog održava neposredne pedagoške kontakte s roditeljima vođenjem razgovora, održavanjem predavanja za sve roditelje iz odgojne problematike, sudjeluje na roditeljskim sastancima radi interpretacije pedagoških problema u odjeljenju i surađuje s odborom

zajednice doma i škole. Roditelji mogu posredno sudjelovati u realizaciji inovacije u nastavi pomažući svom djetetu prilikom pisanja domaće zadaće ili svjesno znajući da dijete sudjeluje u provođenju inovacije (Lukaš i Gazibara, 2010).

Kako bi komunikacija s roditeljima bila uspješna, pedagog u svom odnosu prema njima treba imati određene karakteristike: imati razumijevanja za roditelje, surađivati s roditeljima, brinuti o onome što mu roditelji kažu, biti dostupan roditeljima, roditelji u njemu trebaju vidjeti osobu koja je stručna za posao koji obavlja, pružiti roditeljima mogućnost da se i oni čuju, biti savjestan u radu s njima (Giron, 1988). Rad s roditeljima dinamičan je proces koji podrazumijeva "umjetnost" razvijanja pozitivnog kontakta s roditeljem, istinu, uvažavanje i povjerenje. Roditelje treba prihvaćati kao suradnike kojima se pomaže prepoznati i otkloniti nastale probleme (Rosić, 2005).

Prema Irović (1994) cilj suradnje roditelja i škole ističe razvoj djeteta kao zajednički projekt. Bez obzira na razlike u određenju cilja suradnje roditelja i učitelja, odnosno roditeljskog doma i škole, konačni ishod navedene suradnje jest razvoj djeteta. Stoga se za potrebe ovog rada može prihvatiti zaključak da je cilj suradnje roditelja i učitelja uspostava njihovih pozitivnih odnosa te, na temelju toga, poticanje pozitivno usmjerenog razvoja učenika i njegovo napredovanje.

Da bi se ostvario cilj suradnje roditeljskog doma i škole i iz njega izvedeni zadaci, a promatrajući suradnju s različitih aspekata (stajališta), potrebno je poštovati određena načela. Becher (2003) ističe načela za uspostavu suradničkih odnosa između učitelja i roditelja, što znači :

- uskladiti ciljeve, svrhu i aktivnosti suradnje,
- realno procijeniti mogućnosti učitelja i dostupne izvore,
- uočiti razliku u roditeljskim sposobnostima,
- odgovoriti na roditeljske potrebe fleksibilnim i kreativnim programima,
- razgovarati o očekivanjima, ulogama i odgovornostima,
- uključivati roditelje u donošenje odluka; objasniti im administrativne odluke kako bismo ih potaknuli da racionalno reagiraju na njih,
- očekivati probleme pri uspostavi suradničkih odnosa, ali ustrajno pronalaziti načine i postupke za njihovo rješavanje,
- očekivati optimalnu, a ne maksimalnu suradnju,

- imati na umu da su za suradničke odnose potrebni vrijeme, trud i energija.

Autor također naglašava da se učitelji i roditelji, ako postanu preambiciozni, mogu osjećati iscrpljeno ili odbojno. Također naglašavaju da krivca ne treba tražiti samo na jednoj strani (nisu uvijek krivi samo roditelji ili samo učitelji).

7. ZAKLJUČAK

Rastom društvenih vrijednosti i napredovanjem tehnologije mijenja se percepcija čovjeka. Obrazovanje više nije luksuz nego svakodnevna potreba. Takvo društvo traži uporište u suvremenoj nastavi koja će evoluirati zajedno s tim čovjekom. Potrebna je komunikacija u kojoj nastava neće biti tek jednosmjerni proces komunikacije, već organizirani i sustavni oblik prenošenja i izmjenjivanja informacija gdje je učenik realizator nastave koji kritički i stvaralački prima, primjenjuje i oblikuje stečeno znanje, a ne tek pasivni slušatelj i gledatelj. Nastavnik nije samo predavač, već i organizator, instruktor, mentor i suradnik.

Takav predavač danas se naziva kvalitetnim nastavnikom koji je svjestan svog znanja, svakodnevno radi na njegovom razvijanju i proširenju, ali i nastavnik svjestan svog integriteta, osobne snage, profesionalizma i sposobnosti upravljanja razredom kao kolektivom.

Postoje različite definicije i teorije koje prikazuju kvalitetnog nastavnika. Ovim radom prikazana je važnost korištenja svih metoda komunikacije u nastavi. Suvremeni nastavnik svjesnim odabirom didaktičkih strategija ostvaruje kvalitetne ciljeve nastave, povećava interes i motivaciju učenika stvaranjem interaktivnog odnosa, nepresušni je izvor znanja i procjenitelj učeničkog ponašanja, a sve to postiže osluškivanjem i proučavanjem svog tijela kao izvora neverbalne komunikacije.

Interes za ovu temu proizašao je iz stava da se tijekom formalnog obrazovanja u okviru društvenih znanosti premalo pažnje posvećuje učenju komunikacijskih vještina, kako verbalnih, tako i neverbalnih. S obzirom da nastavnička profesija, kao i odrednice bilo koje druge profesije, zahtjeva kontinuirano učenje pa čak podrazumijeva i pojam cjeloživotnog obrazovanja koje ne mora biti nužno formalno, nikako ne smije biti zakinuta za razvoj komunikacijskih vještina jer nastavnik nije samo predavač, već i suradnik, kako s djecom, tako i s njihovim roditeljima.

Ključ uspješne komunikacije je postići da ljudi uistinu čuju poruku koju želimo prenijeti. Kako bi to uspješno postigli, krajnji cilj poruke je učinkovitost i prikladnost što podrazumijeva poznavanje komunikacijske okoline, usmjerenost na proces

komunikacije te uvažavanje i poštivanje vrijednosti i normi sugovornika. Također, podrazumijeva usklađenost verbalnog i neverbalnog izraza te iskrenost i otvorenost.

S obzirom da je ona potreba svih ljudi, moglo bi se reći da je srce odnosa jer pomaže u razumijevanju ljudi, situacija, prevladavanju predrasuda i različitosti te u građenju suradničkih i partnerskih odnosa.

Naposljetku, vidljivo je da je komunikacija živ, promjenjiv i kompleksan proces koji može biti uspješan jedino ako se osoba upusti i iskaže spremnost i volju za učenjem svih njezinih aspekata što podrazumijeva različite prirode situacija u kojima se odvija.

8. LITERATURA

1. Ajduković, M. (2014). *Predavanje- Interpersonalna komunikacija*. Zagreb.
2. Apel, H. J. (2003). *Predavanje- Uvod u akademski oblik poučavanja*. Zagreb.
3. Augé, M. (2001). „Nemjesta“ – uvod u moguću antropologiju supermoderniteta. Karlovac: Psefizma.
4. Bakić-Tomić, Lj. (2012). *Predavanje-Obrazovna komunikologija 1 i 2*, Zagreb.
5. Bevanda, A. (2013). *Marketinška komunikacija*. Mostar: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Mostaru.
6. Boyes, C. (2009). „Jezik tijela“, Zagreb: Kigen.
7. Brajša, P. (1993). *Pedagoška komunikologija*. Zagreb: Školske novine.
8. Bratanić, M. (2002). *Paradoks odgoj*. Zagreb : Hrvatska sveučilišna naknada.
9. Castells, M., (1989). *The Informational City*. Oxford: B. Blackwell.
10. Čaldarović, O., Šarinić, J. (2010). Utjecaj suvremene komunikacijske tehnologije na suvremenu urbanu sredinu-prostor, mjesta, vrijeme. *Informatol*. 43 (1), 58-62.
11. Fajdetić, M. i Šnidarić, N. (2012). Kompetencije stručnog suradnika pedagoga u suvremenoj pedagoškoj praksi. *Napredak: časopis za pedagošku teoriju i praksu*. 154 (3), 237-260.
12. Gable, S. i Shean, G. (2000). Perceived social competence and depression. *Journal of Social and Personal Relationships*. 17 (1), 137-158.
13. Giron, M. (1988.) *Školski pedagog i inovacije*. Rijeka: Izdavački centar Rijeka.
14. Harigie, O. (2006). *The Handbook of Communication Skills*. London: Routledge.
15. Irović, S. (1994). Što odgojitelji misle o svom pozivu. *Život i škola*. 43(3), 243-247.
16. Kesić, T. (2003). *Integrirana marketinška komunikacija: oglašavanje, unapređenje prodaje, Internet, odnosi s javnošću, publicitet, osobna prodaja*. Zagreb: Opinio d.o.o.
17. Maleš, D. (1996). Od nijeme potpore do partnerstva između roditelja i škole. *Napredak: časopis za pedagošku teoriju i praksu*. 5 (1), 75-88.

18. Miller G. R. i Steinberg M. (1975). Between people: A new analysis of Interpersonal Communication. *Western Journal of Communication*. 42, 44–57.
19. Novosel, P.(1991). *Komuniciranje, u Uvod u psihologiju*, Zagreb: GZH
20. Pease, A. (2002). *Govor tijela- Kako misli drugih ljudi pročitati iz njihovih kretnji*. Zagreb: AGM
21. Pease, A. i Pease, B. (2008). *Velika škola govora tijela*. Zagreb: Mozaik knjiga.
22. Pletenac, K, (2013). Komunikacija i rad u timu. *Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu*. 4 (1), 65-69.
23. Reardon, K. K. (1998). *Interpersonalna komunikacija: gdje se misli susreću*. Zagreb: Alinea,
24. Rijavec M. i Miljković D. (2009.) *Pozitivna psihologija na poslu*. Zagreb: IEP.
25. Rosić, V. (2005). *Odgoj – obitelj – škola*. Rijeka: Žagar
26. Rouse, M. J. i Rouse S. (2005). *Poslovne komunikacije*. Zagreb: Masmedia.
27. Uzelac, A. (2003). *Utjecaj novih informacijskih tehnologija na kulturni razvoj: uloga virtualnih mreža*. Doktorska disertacija. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

INTERNETSKI IZVORI:

1. Hrvatska enciklopedija, Leksikografski zavod Miroslav Kleža, dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=32686> (24.8.2017.)
2. <http://limeta.net.hr/> (preuzeto 09.08.15.)
3. <https://pt.scribd.com/doc/95144338/Osnove-Interpersonalne-Komunikacije-Za-Socijalne-Radnike-Skripta>, (preuzeto 11.08.15.)
4. <http://www.korakpokorak.hr/upload/vrtici/praksa-kvaliteta-izvrsnost/issa-standardi-brosura-za-web.pdf> (preuzeto 07.08.2017.)
5. <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=32686> (preuzeto 09.08.15.)
6. http://www.izjzv.org.rs/app/soc.katedra/Kat_socMed_Komunikacija.pdf (preuzeto 09.08.15.)
7. <https://dokumen.tips/documents/belmin-bakovic-interpersonalna-komunikacija.html> (preuzeto 07.08.2015.)

SLIKE:

1. Slika 1. Pease, A. (2002). *Govor tijela- Kako misli drugih ljudi pročitati iz njihovih kretnji*. Zagreb: AGM
2. Slika 2. Pease, A. (2002). *Govor tijela- Kako misli drugih ljudi pročitati iz njihovih kretnji*. Zagreb: AGM
3. Slika 3. Pease, A. (2002). *Govor tijela- Kako misli drugih ljudi pročitati iz njihovih kretnji*. Zagreb: AGM
4. Slika 3. Boyes, C. (2009). „*Jezik tijela*“, Zagreb: Kigen.

9. ŽIVOTOPIS

Ivana Polić

Rođena sam 17. prosinca 1990. godine u Posušju, Bosna i Hercegovina. Nakon završene Osnovne škole Ivane Brlić Mažuranić u Posušju, upisala sam te 2009. godine s odličnim uspjehom završila Opću gimnaziju u Posušju.

S velikom željom 2009. godine upisala sam Učiteljski fakultet u Zagrebu, stručni studij Predškolskog odgoja. Stjecajem životnih okolnosti (bolesti), bez obzira na uspješnost tijekom studiranja, nisam ga završila u roku te 2016. godine predajem zamolbu za završetak studija koja mi je odobrena i sukladno tome mi je omogućen prelazak na Učiteljski fakultet, Odsjek za odgojiteljski studij u Petrinji na preddiplomski sveučilišni studij Ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja sa utvrđenih 10 ispita razlike koje sam uspješno položila do ljetnog roka ak. 2016./17. godine.

Po završetku navedenog studija nadam se zaposlenju u struci. S obzirom da sam rad s djecom uvijek smatrala vrlo odgovornim, ispunjavajućim i motivirajućim, na način koji se ne može ostvariti u okviru niti jedne druge profesije, tome se izuzetno veselim.